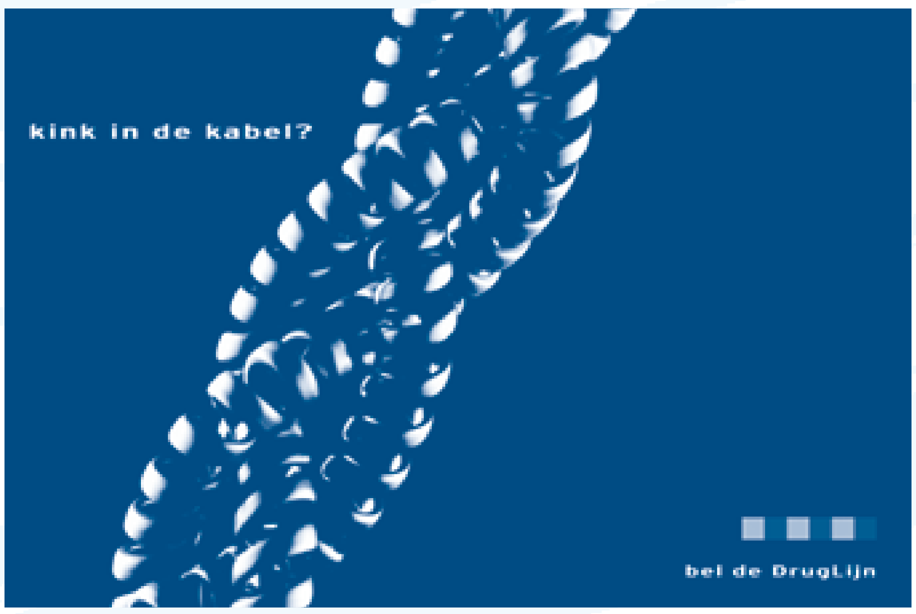
De DrugLijn jaarverslag 2006

Voorwoord

Een zo ruim mogelijk publiek een antwoord op maat bieden op alle mogelijke vragen over drank, drugs, pillen en gokken: dat is de ambitie van De DrugLijn.
Gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, hulpverlener, preventiewerker, kind van een gebruikende ouder,… de lijn is er voor iedereen.
Daarom is het gamma vragen dat dagelijks aan bod komt ook heel divers: vragen over de effecten, eigenschappen en risico's van alcohol en andere drugs, vragen naar advies, hulp of emotionele ondersteuning en uiteraard ook vragen naar concrete adressen voor verdere informatie of hulpverlening.
De DrugLijn is in oorsprong een telefoonlijn en is op die manier ook bekend. Dankzij de website en e-mailservice is ze echter uitgegroeid tot een omvattende informatiedienst die veel meer doet dan bellers te woord staan.
De DrugLijn is geen noodlijn en doet evenmin aan hulpverlening. Toch beperkt de taak van de medewerkers zich niet tot louter informeren. Omdat De DrugLijn een persoonlijk en anoniem contact garandeert, is het emotioneel opvangen, het ondersteunen, adviseren en oriënteren van bellers en e-mailers een belangrijk deel van de job. Zo helpt De DrugLijn meteen ook taboes doorbreken en maakt ze het voor heel wat mensen haalbaar om de stap naar verdere ondersteuning of hulpverlening te zetten.

Zowel qua communicatiekanalen, doelgroepen als aard van de vragen, bevindt De DrugLijn zich op een kruispunt van vele wegen. Dat blijkt ook telkens uit de jaarcijfers. Dit verslag geeft toelichting bij de belangrijkste cijfers van 2006. Daarin blijven constanten waar te nemen, maar is evenzeer een aantal evoluties vast te stellen. In de marge van de cijfers wordt uiteraard ook ingepikt op een aantal vermeldenswaardige feiten uit het voorbije jaar.

Het DrugLijnteam



Voor vragen over drank, drugs, pillen en gokken
Hoe ziet het eruit? Hoe wordt het gebruikt?
Wat zijn de effecten en risico's? Wat zegt de wet?

Voor vragen naar advies of hulp
Hoe ga ik om met het gebruik van mijn kind, mijn ouder, mijn vriend, mijn partner, mijn collega?
Wat doe ik in crisissituaties?
Waar kan ik terecht met problemen?

Voor vragen over preventie
Hoe doe ik aan preventie op school, op het werk of in het jeugdhuis?
Waar kan ik info- en voorlichtingsmateriaal bekomen?
Hoe geraak ik aan DrugLijnfolders, -stickers en -affiches?

DE DRUGLIJN
078-15-10-20
Alle antwoorden over drank, drugs, pillen en gokken

Colofon

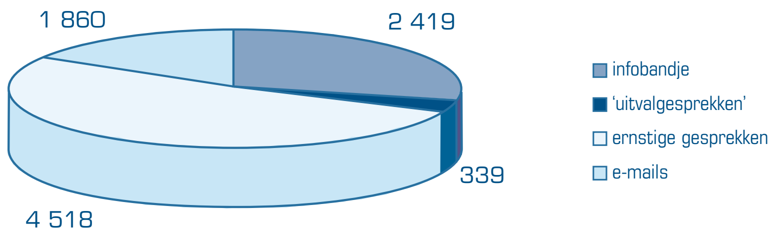
Samenstelling
Tom Evenepoel
Layout en druk
EPO
Lange Pastoorstraat 25-27
2600 Berchem
VU
Frieda Matthys
Vanderlindenstraat 15
1030 Brussel

2007 - D/2007/6030/05

Aantal contacten

De DrugLijn wordt steeds meer een 'e-lijn'

Naast 4 518 gesprekken beantwoordde De DrugLijn 1 860 vragen via e-mail. Dat is een toename aan e-mails met 38% en betekent dat De DrugLijn inmiddels vijf e-mailvragen beantwoordt voor elke dag van het jaar. Drie op de tien vragen die de lijn krijgt, worden via e-mail gesteld. Niet alleen de e-mailservice, maar ook de website kende in 2006 een toenemend succes. Samen bewijzen ze dat De DrugLijn steeds digitaler wordt.



Contacten met De DrugLijn per type (in totaal 9 136)

Gesprekken

De DrugLijn werd in 2006 in totaal 7 276 keer gebeld. Aangezien niet elke oproep tot een gesprek met een beantwoorder leidt, moet dat cijfer wat genuanceerd worden. Wie buiten de permanenties van de telefoonlijn belt, krijgt de standaardinformatie van het Interactive Voice Response-systeem (IVR) te horen. Dat gebeurde 2 419 keer, wat betekent dat 4 857 bellers wel rechtstreeks contact met een beantwoorder hadden. Een klein aantal van hen komt echter niet tot een volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers die onmiddellijk inhaken of stil blijven. Soms gaat het om een grap of om een beller die zich van nummer vergist. Dit soort oproepen worden door De DrugLijn 'uitvalgesprekken' genoemd. Hun aantal bedroeg 339.

Zo blijven er 4 518 oproepen over waarbij het wel tot een volwaardig gesprek kwam. De cijfers over de oproepen die verder in dit verslag aan bod komen, zijn op deze 4 518 gesprekken gebaseerd.

Er waren 361 gesprekken minder dan in 2006. Daarmee zet de dalende trend van de voorbije jaren zich verder. Evenredig met het aantal gesprekken daalt ook het aantal oproepen naar het IVR en het aantal zogeheten 'uitvalgesprekken'.

De afname in het aantal gesprekken bedraagt sinds 2003 jaarlijks zo'n 5 à 6%. In 2006 was dat 7%, wat aantoont dat het niet om een plotse of een bruuske, maar eerder om een gelijkmatige daling gaat.

Vermoedelijk is de daling te verklaren door het feit dat wie De DrugLijn wil contacteren, nu meer keuzemogelijkheden heeft dan vroeger. Men hoeft niet per se te bellen en kan ook via de website en de e-mailservice een antwoord op zijn vragen zoeken. Soms ontstaat de indruk dat wie De DrugLijn wél belt ook bewuster dan vroeger voor telefonisch contact kiest.

Een mogelijke aanwijzing daarvoor is de gemiddelde gespreksduur. In tegenstelling tot het dalende aantal gesprekken, blijft die de laatste jaren toenemen. Een gesprek duurde in 2006 gemiddeld 12 minuten en 30 seconden en dat is bijna 3 minuten langer dan in 2003. Het lijkt er dus op dat wie ervoor kiest De DrugLijn te bellen, bewust de tijd wil nemen om alles rustig door te praten.

E-mails

Anders dan het aantal gesprekken, bleef het aantal e-mails naar De DrugLijn in 2006 sterk toenemen. Tegenover 2005 steeg het met maar liefst 512 (ofwel 38%) tot 1 860. Misschien hadden dat er nog meer kunnen zijn, want tot twee keer toe kreeg de e-mailservice te kampen met technische problemen waaraan de DrugLijnbeantwoorders zelf niet konden verhelpen. Zo raakte de beantwoording in augustus voor een paar weken verstoord en viel ze eind november een week helemaal stil. In dat laatste geval besliste De DrugLijn om tijdelijk van de mailapplicatie op de website over te schakelen op beantwoording via een klassiek e-mailprogramma.

Het beantwoordbeleid voorziet dat er tot maximum driemaal kan gemaild worden omtrent hetzelfde topic. Die afspraak moet voorkomen dat er uitgesponnen correspondenties over en weer zouden ontstaan en blijkt in de praktijk heel werkbaar: 173 van alle e-mails waren tweede e-mails met bijkomende vragen, 28 keer ging het om een derde e-mail.

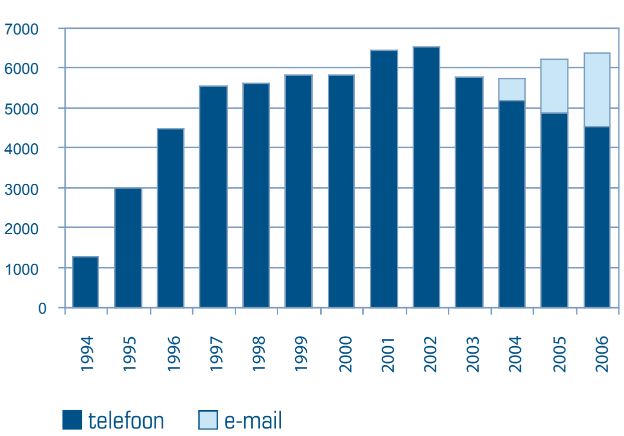
De grote meerderheid van de e-mailers voelt zich dus van bij het eerste ontvangen antwoord geholpen.

Eerder dan voor steriele standaardantwoorden kiest De DrugLijn voor antwoorden op maat. Ondanks het feit dat contact via e-mail onrechtstreekser is dan een telefoongesprek, wordt er gestreefd naar een zo persoonlijk mogelijk contact. De bedankjes die De DrugLijn regelmatig nagestuurd krijgt, tonen aan dat dit erg geapprecieerd wordt.

Samen met de telefoongesprekken zorgden de e-mails ervoor dat De DrugLijn de vragen van in totaal 6 378 mensen beantwoordde. Dat is een stijging met 151 tegenover 2005.

Onderstaande grafiek illustreert hoe het totale aantal beantwoorde contacten sinds de start van De DrugLijn evolueerde. Zo wordt duidelijk dat het groeiende aantal e-mails de daling van de telefoongesprekken ruimschoots compenseert. Het totale aantal beantwoorde vragen steeg in 2006 tot het op twee na hoogste aantal ooit.

totaal aantal beantwoorde vragen



De grafiek toont aan dat De DrugLijn steeds meer een 'e-lijn' aan het worden is.

Beantwoordduur

Eerder werd al vermeld dat de gemiddelde gespreksduur toeneemt. Ook aan het beantwoorden van het stijgende aantal e-mails wordt veel tijd besteed. Het uittypen van een antwoord vergt uiteraard veel meer tijd dan het mondeling beantwoorden van een vraag. Een registratie van de bestede tijd aan het beantwoorden van e-mails leert dat in het voorbije jaar gemiddeld meer dan 23 minuten aan elk e-mailantwoord gewerkt werd.

De totale tijd die in 2006 besteed werd aan de beantwoording via telefoon en e-mail bedroeg 99 970 minuten ofwel 1 663 uur en 10 minuten. In 2005 bedroeg dat nog 81 831 minuten, wat betekent dat de totale beantwoordduur in 2006 met 22% is toegenomen. Ten opzichte van enkele jaren geleden is de duur zelfs bijna verdubbeld. Zo bedroeg die in 2003 (toen De DrugLijn nog geen e-mailservice aanbood) nog 53 004 minuten. Bekeken vanuit dit standpunt was 2006 voor de beantwoorders dus een erg druk jaar.

Website



Een bijkomend bewijs dat De DrugLijn alsmaar digitaler wordt, is het groeiende succes van www.druglijn.be. Wie in Belgische webpagina's op een trefwoord als 'drugs' googelt, komt al snel uit bij verwijzingen naar de DrugLijnsite.

Het aantal bekeken webpagina's steeg in 2006 met 27% tot 780 336 en ook het aantal unieke bezoekers op de homepagina groeide met 27% aan tot 46 659.

De website wordt sinds 2003 volop uitgespeeld als een handige bron van betrouwbare informatie over drank, drugs, pillen en gokken.

Inhoudelijk omvat de site drie delen: één belicht de werking van De DrugLijn, een tweede biedt vooral informatie over middelen en hoe daarmee om te gaan en een derde omvat een rubriek met vermeldenswaardig nieuws.

Het tweede luik van de site, dat de naam 'Info drugs' draagt, is veruit het drukst bezochte. Naast advies over het omgaan met druggebruik of -misbruik omvat het een rubriek met veel gestelde vragen die maandelijks wordt uitgebreid. Toch is het vooral het 'Drugs ABC' dat veel bezoekers lokt. Het ABC biedt per drug compacte info over onder andere de effecten en risico's, hoe de drug gebruikt wordt en wat de wet zegt. Dat maakt het heel bruikbaar, bijvoorbeeld voor scholieren en studenten die een taak over drugs maken.

Het lijstje van meest bekeken pagina's omvat veel pagina's van het Drugs ABC. Het drukst bekeken zijn de pagina's over cocaïne, gevolgd door die over cannabis en speed.

Wie neemt contact?

De DrugLijn spreekt meer gebruikers en ex-gebruikers aan

Aan de hand van anonieme registratiegegevens kan een vrij goed beeld geschetst worden van wie contact neemt met De DrugLijn, en welk soort vragen die mensen hebben.
Wanneer de bellers vergeleken worden met diegenen die vragen stellen via e-mail, is er zeker een aantal gelijkenissen terug te vinden. Toch wordt met de jaren steeds duidelijker dat de telefoonlijn en de e-mailservice elk een eigen publiek aanspreken.

Tijdstip

Een eerste reeks gelijkenissen blijkt uit het moment waarop gebeld of gemaild wordt. Zowel qua e-mails als qua telefoongesprekken waren januari, februari en november in 2006 piekmaanden. Ook wat betreft de weekdag waarop contact genomen wordt, tonen de cijfers eenzelfde patroon: aan de telefoon is maandag de drukste dag. Dat zou er kunnen mee te maken hebben dat de lijn tijdens het weekend geen permanenties aanbiedt. Toch valt op dat ook qua e-mails maandag de drukste dag is, ook al kan er zeven dagen op zeven (en dus ook tijdens het weekend) gemaild worden. Naarmate de week vordert, neemt het aantal oproepen en e-mails af.



Geslacht

Wanneer naar de vraagsteller zelf gekeken wordt, tonen de cijfers van de bellers en de e-mailers ongeveer dezelfde geslachtsverhouding: het gaat telkens om zo'n 60% vrouwen en 40% mannen. Tegenover 2005 is het aantal vrouwen dat mailt een paar procent gestegen.

Leeftijd

De jongste personen die De Druglijn contacteerden, waren 10 jaar oud, de oudste was er 86.
Het zal niet verbazen dat de e-mailservice vooral jongeren aanspreekt. Bijna 50% van alle e-mailers is tussen de 15 en 25 jaar. Die leeftijdscategorie omvat veel scholieren en studenten, maar ook jonge gebruikers, hun bezorgde partners of vrienden. Ondanks het overwicht aan jongeren, blijkt dat ook mensen van 40 jaar en ouder stilaan de weg naar de e-mailbeantwoording vinden.
Aan de telefoon vormen 40- tot 50-jarigen de grootste groep. Ze vertegenwoordigen 42% van alle bellers. In die leeftijdscategorie zitten traditiegetrouw veel ouders. Ook al neemt hun aandeel stilaan af, met 32% zijn ze nog steeds de grootste groep bellers.
Onderstaande tabel illustreert dat vooral bij jongeren het verschil tussen het aantal bellers en e-mailers groot is. Mensen uit de hoogste leeftijdsgroepen grijpen vooral naar het hen vertrouwde telefoontoestel.

	✉	☎	totaal
tot 15 jaar	7%	1%	**3%**
15-19 j	29%	7%	**14%**
20-24 j	20%	10%	**13%**
25-29 j	13%	12%	**12%**
30-34 j	7%	10%	**9%**
35-39 j	6%	10%	**9%**
40-44 j	6%	13%	**11%**
45-49 j	6%	18%	**14%**
50-54 j	3%	10%	**7%**
55-59 j	1%	5%	**4%**
60j en ouder	2%	4%	**4%**
	100%	100%	**100%**

Doelgroepen

De verschillen in leeftijd hangen sterk samen met de diverse doelgroepen die een beroep doen op De DrugLijn. Ook op dat vlak wijkt een aantal cijfers van de e-mailservice af van dat van de telefoonlijn.
In onderstaande tabel valt meteen op dat de mogelijkheid om te mailen slechts weinig ouders aanspreekt. De telefoonlijn krijgt hun uitgesproken voorkeur. Willen zij vooral rustig praten, tijd nemen om hun eigen verhaal te doen en advies in te winnen? Een ouder publiek vindt de telefoon voor dat doel waarschijnlijk veel geschikter. Toch verbaast het verschil in percentages, zeker als men weet dat andere gerelateerden in even grote mate vertegenwoordigd zijn bij de bellers als bij de e-mailers. Onder 'gerelateerden' verstaat De DrugLijn partners, broers en zussen, familieleden en goede vrienden, maar ook kinderen van gebruikende ouders. Men kan veronderstellen dat hun nood aan praten even groot zou zijn als bij ouders, maar toch voelen zij zich wél aangesproken door de e-mailservice. Wat er ook van zij, het verschil is net als in 2005 opvallend.

	✉	☎	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	27,8%	25,6%	**26,2%**
Ouder	8,7%	31,8%	**25,4%**
Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend,…)	23,9%	22,9%	**23,2%**
Geïnteresseerde (o.a. scholier/student)	32,7%	7,8%	**14,7%**
Intermediaire hulpverlening	2,9%	5,9%	**5,1%**
Intermediaire preventie	3,2%	4,5%	**4,1%**
Andere	0,8%	1,5%	**1,3%**
	100%	100%	**100%**

In de kolom met de totalen wordt duidelijk dat de mailbeantwoording steeds meer begint door te wegen in de jaarcijfers. Dat zorgt er bijvoorbeeld voor dat de groep ouders terrein verliest. Traditioneel vormen zij de grootste groep die De DrugLijn contacteert. Enkele jaren geleden waren zij goed voor bijna een derde van alle vragen. In 2006 was dat nog 25% .
De groep gebruikers en ex-gebruikers wordt niet kleiner. Wat betreft de e-mailservice is hun aandeel zelfs iets gegroeid. Omdat bovendien hun aandeel aan de telefoon vrij stabiel blijft, vormen zij voor het eerst sinds het onstaan van De DrugLijn de grootste doelgroep. In bovenstaande tabel dienden cijfers na de komma te worden toegevoegd, omdat het verschil met de groep ouders slechts 0,8% bedraagt. Desondanks blijft de vaststelling opmerkelijk.
De tabel illustreert dat een groot aantal 'geïnteresseerden' gebruikmaakt van de e-mailservice. Die groep omvat veel scholieren en studenten, met andere woorden jongeren die heel concrete of praktische vragen hebben naar aanleiding van opdrachten, taken of projecten.
Intermediairen zijn tussenpersonen die aan hulpverlening of preventie omtrent middelengebruik doen. Zij zijn samen goed voor bijna één vraag op de tien. Vooralsnog maken zij nog vaker gebruik van de telefoon dan van de e-mailservice.

Gemoedstoestand van de bellers

Na elk telefoongesprek registreren de beantwoorders de overheersende gemoedstoestand van de beller. Ook al is dat een wat subjectieve inschatting, toch blijven over de jaren heen de cijfers vrij gelijklopend.
46% van de bellers maakte in 2006 een neutrale indruk, 42% klonk eerder bezorgd. Een kleine groep van 5% maakte een moedeloze indruk. Bij de overige 7% bellers overheerste een andere gemoedstoestand, gaande van verdrietig of boos tot bang of beschaamd.
Gezien de grotere afstand in de communicatie is de inschatting van de gemoedstoestand bij e-mails erg moeilijk. Daarom worden die gegevens niet geregistreerd.

Welke vragen?

De DrugLijn wordt minder 'cannabis-lijn'

De DrugLijn registreert ook informatie over de aard en inhoud van de contacten. Thematisch kunnen die gebundeld worden in een aantal topics. Velen willen steun of advies bij relationele problemen omwille van alcohol- of ander druggebruik, anderen zijn op zoek naar informatie over specifieke kenmerken en eigenschappen van de diverse drugs. Ook vragen naar concrete mogelijkheden voor hulpverlening en preventie komen dagelijks aan bod. De cijfers over het aantal doorverwijzingen dat De DrugLijn doet, tonen aan dat de lijn een drempelverlagende rol vervult.
Cijfers die elk jaar veel belangstelling wekken, zijn die over de drugs die aan bod komen in de contacten. Over de jaren heen nemen de vragen over bepaalde drugs toe, over andere drugs nemen ze dan weer af. Zo werd in 2006 duidelijk dat het aantal vragen over cannabis de laatste jaren geleidelijk daalt.



Emotionele en relationele problemen

Slechts een minderheid van de vragen die aan De DrugLijn voorgelegd worden, is louter informatief of theoretisch. Zoals blijkt uit de cijfers over de doelgroepen nemen nogal wat gebruikers en mensen uit hun directe omgeving contact op met de lijn. Niet zelden hebben zij het moeilijk met hun eigen gebruik of met het gebruik van iemand die hen dierbaar is. Dat maakt dat regelmatig emotionele en relationele aspecten aangekaart worden. Aan de telefoon geldt dat in 82% van de gesprekken, via e-mail gebeurt het iets minder vaak: 63%.

Bekeken volgens de aard van die problemen, verschillen de gesprekken opnieuw van de e-mails. Omdat ouders de grootste groep bellers vormen, komt aan de telefoon vooral de ouder-kindrelatie ter sprake (38% van alle gesprekken waarin een emotioneel of relationeel probleem aan bod komt). In tweede instantie gaat het om problemen met het eigen gebruik (22%), problemen door gebruik van de partner (11%) of een ander familielid (8%). In e-mails wordt vooral ingepikt op problemen met het eigen gebruik (30%) en komt de ouder-kindrelatie in slechts 15% aan bod. Problemen door het gebruik van de partner (eveneens 15%) of een vriend (10%) worden vaker aangekaart in e-mails dan aan de telefoon.

Informatie over drank, drugs, pillen en gokken

Van algemene informatie over de risico's tot heel specifieke vragen over de werking van drugs... 65% van alle gesprekken en 60% van alle e-mails omvat gerichte vragen over genotmiddelen.

Traditiegetrouw wordt het vaakst gevraagd naar de algemene effecten en gevaren van het gebruik. Onderstaande tabel toont dat dit in e-mails evenzeer gold als aan de telefoon. Ook vragen over de opspoorbaarheid van drugs in bloed en urine komen regelmatig voor. Aan de telefoon kwam het onderwerp in 2006 vaker ter sprake dan in e-mails. Vaak hebben deze vragen te maken met een vermoeden van druggebruik bij een bekende, maar het kan ook gaan om vragen van gebruikers die voor een test vrezen.
Aansluitend bij het vermoeden van druggebruik worden ook veel vragen gesteld over signalen van gebruik (met andere woorden: kan men het zien aan iemands uiterlijk of gedrag?). Deze vragen komen aan de telefoon veel vaker aan bod, wat logisch is aangezien er veel bezorgde ouders bellen.
De wijziging in de drugwetgeving dateert ondertussen van een paar jaar terug, maar de onduidelijkheid en misverstanden blijven groot. Het aantal vragen daaromtrent blijft bijgevolg onverminderd hoog. Dit onderwerp komt in e-mails overigens een stuk vaker aan bod dan in telefoongesprekken. Misschien heeft dit te maken met het feit dat het een delicater thema is, zeker als de vraag van een gebruiker zelf komt. Omwille van de gevoeligheid van dat soort vragen, zou het best kunnen dat gebruikers deze liever niet rechtstreeks aan de telefoon bespreken. Ook andere vragen die relevant zijn voor gebruikers lijken wat vaker aan bod te komen in e-mails: bijvoorbeeld vragen over de samenstelling van drugs, over gecombineerd druggebruik of gebruik tijdens de zwangerschap.

	✉	☎	totaal
Effecten en/of gevaren	46%	46%	**46%**
Aanwezig in bloed en/of urine	16%	21%	**20%**
Signalen van gebruik	8%	20%	**17%**
Wetgeving	19%	14%	**15%**
Manieren van gebruik	7%	12%	**11%**
Afkickverschijnselen	7%	11%	**10%**
Samenstelling	7%	4%	**5%**
Uitzicht	3%	6%	**5%**
Productcombinaties	5%	4%	**4%**
Vervangende medicatie	1%	3%	**3%**
Zwangerschap	3%	2%	**2%**
Overdosis	2%	2%	**2%**
Prijzen	1%	1%	**1%**
Medicinaal gebruik	1%	1%	**1%**
Andere	2%	3%	**3%**

Noot: *in een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over genotmiddelen ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een van dergelijke vragen gesteld wordt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

Mogelijkheden voor preventie en hulpverlening

In 57% van de gesprekken en 54% van de e-mails wordt een vraag gesteld naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Het kan daarbij gaan om vragen naar hulpverleningsadressen, preventiediensten, documentatiecentra, zelfhulpgroepen of consult bij het opstarten van een alcohol- en drugbeleid (bijvoorbeeld op school, op het werk of in de vrije tijd).
Opnieuw onderscheiden de telefoonlijn en de e-mailservice zich van elkaar. In 78% van de telefoongesprekken waar een dergelijke vraag gesteld wordt, gaat het om de vraag naar hulpverleningsadressen. Bij de e-mails geldt dat slechts voor 35%. Het aantal vragen naar mogelijkheden voor documentatie ligt dan weer een heel stuk lager aan de telefoon (9%) dan bij de e-mailservice (52%). Dat laatste heeft natuurlijk alles te maken met het grote aantal scholieren en studenten dat mailt.
Ook wat de andere rubrieken in onderstaande tabel betreft, is het onderscheid duidelijk. Dat hulpgerelateerde vragen meer aan bod komen aan de telefoon blijkt ook uit het percentage vragen naar zelfhulpgroepen. Topics van meer informatieve aard, zoals mogelijkheden op het vlak van preventie of vragen over de DrugLijnwerking zelf, komen vaker aan bod in e-mails.

	✉	☎	totaal
Dienst hulpverlening	35%	78%	**67%**
Documentatievraag	52%	9%	**21%**
Dienst preventie	6%	5%	**5%**
Zelfhulpgroep	2%	5%	**4%**
DrugLijnwerking	6%	3%	**4%**
Preventie op school/ werk/vrije tijd	3%	1%	**2%**
Anders	7%	6%	**6%**

Noot: *in een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen vraag naar mogelijkheden voor preventie of hulpverlening ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat daaromtrent binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een van dergelijke vragen gesteld wordt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

Doorverwijzingen

In totaal werd door De DrugLijn in 54% van alle gesprekken en 60% van de e-mails doorverwezen naar een of meerdere instanties voor verdere informatie, voor advies of hulpverlening.
Vaak werd naar meer dan een adres of instantie verwezen, wat maakt dat in 2006 in totaal samen 4 286 doorverwijzingen gebeurden. In dat totaal zit heel wat vervat: het kan om een gewone verwijzing naar de huisarts of de apotheker gaan, om een verwijzing naar een andere hulp- of infolijn, naar echte drughulpverleningscentra, maar ook naar zelfhulpgroepen, centra voor algemeen welzijn of naar een informatieve website.

Dat het percentage doorverwijzingen bij de e-mails hoger ligt dan aan de telefoon, komt omdat in antwoorden op e-mails vaak via links verwezen wordt naar webpagina's die de vraagsteller verder kunnen helpen. Wanneer het gaat om adressen voor hulpverlening, wordt vooral doorverwezen naar centra waar gebruikers en/of mensen uit hun omgeving terechtkunnen voor ambulante begeleiding. Een verwijzing naar een residentieel centrum (waar men dus opgenomen wordt voor ontwenning) is veel minder voor de hand liggend. De relevantie ervan is erg moeilijk in te schatten via een telefoongesprek of e-mail. Als er naar deze centra doorverwezen wordt, is het vaak op expliciete vraag van de beller of e-mailer zelf. Naast verwijzingen naar echte drughulpverleningscentra, verwijst De DrugLijn ook behoorlijk vaak door naar allerlei welzijnscentra. Hun werking is niet drugspecifiek, maar de stap naar dergelijke centra is voor velen minder groot. Ze kunnen vaak steun bieden bij allerlei problemen die door alcohol- of ander drugmisbruik ontstaan zijn.

Welke drugs

Uiteraard komt in bijna elk contact met De DrugLijn een of andere drug ter sprake. Om het in exacte cijfers weer te geven: dat geldt voor 85% van alle gesprekken en e-mails.
Wanneer die gesprekken en e-mails nader bekeken worden, blijkt dat in 34% cannabis aan bod kwam. Cannabis is altijd al de meest besproken drug bij De DrugLijn geweest, maar toch valt op dat het percentage vragen hierover de voorbije jaren daalde. In 2004 bedroeg het nog 41%. De tabel hiernaast toont dat dit percentage vooral naar beneden getrokken wordt doordat cannabis in de e-mailbeantwoording een stuk minder aan bod komt. Toch komt de drug ook aan de telefoon minder ter sprake dan een paar jaar geleden.

In tegenstelling tot cannabis, kende het aantal vragen over cocaïne de voorbije jaren een sterke toename. Daar is in 2006 een einde aan gekomen. Net zoals in 2005 kwam die drug in 17% van de contacten aan bod. Toch blijft cocaïne, na cannabis, met voorsprong de meest besproken illegale drug. Het aantal vragen over alcohol steeg met een paar procenten tot 22%. Dat is het hoogste percentage in tien jaar tijd. Ook al heeft De DrugLijn op dat vlak haar naam wat tegen, velen blijken toch duidelijk te beseffen dat men er ook met vragen over drankgebruik en -misbruik terechtkan.
Vervolgens toont de tabel aan dat ook speed, medicatie, XTC en heroïne regelmatig aan bod komen. Net als voorgaande jaren blijft het aantal vragen over XTC dalen. Ook het aantal vragen over heroïne viel licht terug, terwijl dat over methadon licht steeg.

Een laatste vermeldenswaardige vaststelling is dat het aantal vragen over speed in 2006 toenam. Het valt af te wachten of deze stijging zich in de toekomst voortzet. In elk geval ligt het percentage al jarenlang hoger dan het percentage vragen over XTC.

	✉	☎	totaal
Cannabis	26%	37%	**34%**
Alcohol	19%	23%	**22%**
Cocaïne	14%	19%	**17%**
Speed	12%	12%	**12%**
Medicatie	7%	9%	**9%**
XTC	10%	6%	**7%**
Heroïne	6%	8%	**7%**
Methadon en buprenorfine	4%	3%	**3%**
GHB	2%	1%	**2%**
Tabak	1%	2%	**2%**
Ecodrugs, smartdrugs	3%	1%	**2%**
LSD en aanverwante	2%	1%	**1%**
Paddestoelen	1%	1%	**1%**
Snuifmiddelen en poppers	1%	1%	**1%**
Gokken	0%	1%	**1%**

Noot: in sommige mails en gesprekken komt geen enkele drug met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een drug aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Campagnes en publicaties

'Als je partner drinkt…' zorgt voor drukste Druglijnmaand ooit

De DrugLijn werkt strikt anoniem, maar door de de duizenden contacten die ze jaarlijks heeft, kan ze heel wat signalen opvangen. Zoals uit de cijfers in dit jaarverslag blijkt, geven de telefoongesprekken en e-mails een uniek beeld van wat er leeft bij de vraagstellers en welke doelgroepen met welke vragen zitten.
Die kennis kan erg waardevol zijn bij de aanmaak van documentatiemateriaal en ook bij de uitbouw van campagnes die VAD/De DrugLijn voert. In de campagne 'Als je partner drinkt…' werd De DrugLijn meer dan ooit ingeschakeld als centraal infopunt voor informatie en advies.

De DrugLijn is een van de pijlers binnen het aanbod dat VAD heeft voor een ruim publiek.
Naast inhoudelijke betrokkenheid bij de uitbouw van campagnes, bestaat er binnen VAD een lange traditie om in campagnemateriaal naar De DrugLijn te verwijzen. Zo wordt aan de doelgroepen van de campagnes de kans geboden om via de telefoonlijn of de e-mailservice meer gedetailleerde informatie of een antwoord op maat te bekomen.

In 2006 werd De DrugLijn voor het eerst ook op een meer praktische manier bij een campagne ingeschakeld. Al snel bleek dat een schot in de roos te zijn.
Binnen het concept 'Alcohol. Bekijk het eens nuchter' worden campagnes voor specifieke doelgroepen gevoerd. In 2006 heette de campagne 'Als je partner drinkt…'. Anders dan voordien kon het publiek niet alleen voor inhoudelijke of persoonlijke vragen over het thema bij De DrugLijn terecht. Ditmaal kon men De DrugLijn ook contacteren voor eenvoudige aanvragen van campagnemateriaal (onder andere zelfhulpboekjes voor partners).
De respons was dermate groot dat die duidelijk impact heeft op de jaarcijfers. Zo was november 2006 met 770 beantwoorde oproepen en e-mails de drukste DrugLijnmaand ooit.
Ook het feit dat over het hele jaar 2006 beschouwd, meer partners De DrugLijn contacteerden en het percentage vragen over alcohol steeg, is voor een groot deel te verklaren door het succes van 'Als je partner drinkt…'.

Door het publiek eenvormig De DrugLijn als contactpunt bij campagnes aan te reiken, werd de drempel om met vragen naar buiten te komen een stuk lager. Dat werd meermaals in de praktijk bewezen door eenvoudige documentatieaanvragen die uitmondden in een gesprek waarin de vragen en zorgen over het drankgebruik van de partner uitgebreid aan bod kwamen. Voor De DrugLijn was dit een positieve try-out die zeker voor herhaling vatbaar is. In de toekomst zal deze aanpak bij campagnes dan ook vaker toegepast worden.

Meer info: www.bekijkheteensnuchter.be

De kennis en ervaringen die De DrugLijn haalt uit haar telefoonwerk en e-mailbeantwoording, komen niet alleen van pas bij de inhoudelijke uitbouw van de website en bij de aanmaak van folders.
De DrugLijn biedt een reeks folders aan onder de noemer 'Meest gestelde vragen'.
Elke folder bundelt omtrent een bepaald thema vragen die vaak terugkomen aan de telefoon of in e-mails. De DrugLijn werkt jaarlijks aan een nieuwe folder in deze reeks en houdt tegelijk ook in de gaten of de bestaande folders up-to-date blijven. In 2006 werd de folder 'Drugs en de wet' herwerkt en werd aan een nieuwe folder gewerkt die inpikt op het thema 'Hoe iemand steunen bij het stoppen met drank, drugs, pillen en gokken'. Die folder werd de tiende in de reeks en verschijnt in 2007.



Aan de andere kant van de lijn

Een substantiëlere publicatie waar in 2006 aan gewerkt werd, is een uitgebreide voorstelling van de interne werking. De DrugLijn krijgt immers regelmatig vragen van scholieren, studenten en andere geïnteresseerden die meer willen weten over hoe het er bij De DrugLijn achter de schermen aan toegaat. Omdat het jaarverslag daar slechts in beperkte mate op ingaat, werd beslist alle informatie over de dagelijkse werking, hoe die georganiseerd wordt, hoe die met de jaren geëvolueerd is en welke principes daarbij gehanteerd worden, te bundelen in een lijviger document: 'Aan de andere kant van de lijn. De interne werking van De Druglijn toegelicht'. Ook die publicatie is vanaf 2007 beschikbaar.

Aangepaste permanenties voor een betere service

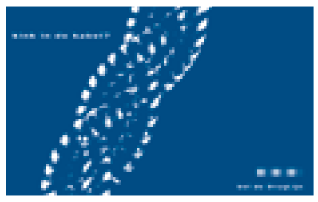
Nog meer lijn in De Druglijn

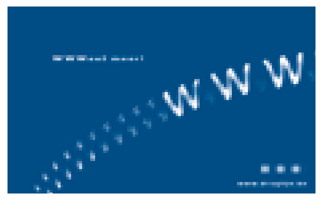
Sinds 1996 was een direct gesprek met een DrugLijnmedewerker mogelijk van maandag tot vrijdag van 12 tot 21u en op zaterdagen van 15 tot 21u. Halfweg 2006 kwam daar verandering in. Voortaan kan men van maandag tot vrijdag en telkens van 10 tot 20u op 078-15 10 20 bij De DrugLijn terecht.

In 2005 vond een evaluatie plaats van de uren waarop de telefoonlijn bemand is. Dat leidde begin 2006 tot een rapport dat een gedetailleerd beeld schetst van hoe vaak De DrugLijn op de diverse dagen van de week en uren van de dag gebeld wordt. Een vergelijking over de jaren heen maakte duidelijk dat het aantal oproepen tijdens de avonduren en op zaterdagen in dalende lijn ging. Tegelijk pleitten de cijfers van de oproeppogingen voor een betere bereikbaarheid tijdens de voormiddag.
Daarom werd beslist om met ingang van 1 augustus 2006 over te schakelen naar permanenties van **maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur**. Reeds voordien was De DrugLijn op zon- en feestdagen enkel via een infobandje bereikbaar. Voortaan geldt dat dus ook voor zaterdagen.
Met die eenduidige en vlot communiceerbare uren werd gekozen voor 'meer lijn' in de permanenties. De bedoeling is om door duidelijke uren en door een betere bereikbaarheid in de voormiddag de service aan de bellers te optimaliseren.

Zo'n wijziging brengt heel wat met zich mee. Achter de schermen vereisten de gewijzigde permanenties nieuwe afspraken wat betreft de aanwezigheid en werktijden van respectievelijk de vrijwilligers en het personeel.
Daarnaast was de opvang van de bellers en het zo snel mogelijk bekendmaken van de nieuwe uren prioritair. Daarom werd een Interactive Voice Response (IVR) systeem in gebruik genomen. Ten opzichte van het infobandje dat voordien gebruikt werd, biedt dit geautomatiseerde systeem een betere opvang van bellers buiten de permanenties of op momenten dat alle lijnen bezet zijn. Het IVR verschaft hen een update over de gewijzigde permanentietijden en biedt de mogelijkheid om extra advies te beluisteren voor het geval er in een noodsituatie gebeld wordt.
Het bleef natuurlijk niet bij het IVR alleen. Alle Vlaamse en Brusselse gemeentebesturen werden aangeschreven met de vraag om verwijzingen op websites en in infobladen aan te passen. Alle vermeldingen op VAD-websites werden aangepast en alle buitengaande post bij VAD werd maandenlang voorzien van stickertjes met de nieuwe uren. Uitgever Promedia deed een extra inspanning om de nieuwe uren op de valreep nog vermeld te krijgen in nieuwe telefoongidsen.

Na die eerste golf van bekendmaking, werd geïnvesteerd in de aanmaak van nieuw promotiemateriaal. Van die gelegenheid werd gebruikgemaakt om meteen ook de drie service-kanalen van De DrugLijn (telefoon, e-mailservice en website) extra in de verf te zetten.
Onder de noemer 'Kink in de kabel?' rolden eind 2006 een reeks van drie postkaartjes en een affiche van de persen. Drie beelden alluderen op de nood aan informatie of advies en verwijzen elk naar een van de drie kanalen waarlangs men De DrugLijn kan raadplegen. Begin 2007 werd dit materiaal verspreid bij onder andere gemeentebesturen, bibliotheken en een ruime waaier aan gezondheids- en welzijnscentra. Zij kregen voorbeeldexemplaren toegestuurd, met de vraag deze een zichtbare plaats te geven, bijvoorbeeld in een onthaalruimte. Tegelijk werd de mogelijkheid geboden om een handvoorraad gratis exemplaren van het materiaal bij te bestellen.







Naast de eigen aanmaak en verspreiding van materiaal, probeert De DrugLijn aan haar bekendmaking te werken door nu en dan gericht in te pikken op mogelijkheden om te adverteren. Zo werd de lijn eind 2006 bekendgemaakt via lichtkranten in treinstations in een twintigtal Vlaamse steden. In Brussel adverteert De DrugLijn op een netwerk van honderd informatieve affiches in de diverse metrostations.



Werken met vrijwilligers

Samen lukt het beter

Het team van beantwoorders van De DrugLijn bestaat uit betaalde krachten (een coördinator en vier halftime-medewerkers) en een ploeg van tien à vijftien vrijwilligers. Zonder die laatsten zou het ondenkbaar zijn om de vele duizenden oproepen en e-mails beantwoord te krijgen.
Van bij de start van De DrugLijn in 1994 werd beslist om te werken met vrijwilligers. In oorsprong namen zij vooral de telefoonpermanenties voor hun rekening en tot op zekere hoogte is dat vandaag de dag nog zo. Omdat de werking van De DrugLijn inmiddels met de e-mailservice en de website uitgebreid werd, is de laatste jaren echter werk gemaakt van het betrekken van vrijwilligers bij de e-mailbeantwoording.
Dankzij projectsteun die Cera reeds in 2005 toekende, ging in mei 2006 een bijscholing voor vriwijlligers omtrent e-mailbeantwoording door. De vrijwilligers werd de keuze gelaten: sommigen opteerden ervoor enkel telefoongesprekken te blijven voeren, een paar vrijwilligers beantwoordden enkel e-mails, maar de meesten kozen ervoor om beide te combineren.

De DrugLijn probeert haar vrijwilligers zo goed mogelijk te omkaderen, onder meer met individuele begeleiding door de betaalde krachten. Naast de basisopleiding die vrijwilligers volgen, is continue vorming een vast aandachtspunt. Zeswekelijks gaan vormingsavonden door die zowel door betaalde krachten als door vrijwilligers worden gevolgd. Daarbij worden relevante onderwerpen uitgediept die in de basisopleiding slechts beperkt aan bod kunnen komen.
Zo gingen in 2006, naast de reeds vermelde bijscholing in e-mailbeantwoording, vormingen door omtrent drugs en zwangerschap, deontologie bij de beantwoording, XTC, jongeren en trends in druggebruik en de werking van Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW). Voorts werd een werkbezoek aan een ontwenningsafdeling gebracht en vond een aantal avonden plaats waarbij ervaringsuitwisseling over de beantwoording centraal stond.

Langs deze weg hartelijke dank aan de DrugLijnvrijwilligers voor hun onbetaalbare inzet!

De DrugLijn is een initiatief van VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw.